

PERGUNTAS FREQUENTES

1) Como devo proceder para solicitar uma ligação nova?

Antes de solicitar uma ligação nova, é necessário que o cliente providencie, primeiramente, o padrão de medição, que é o conjunto de instalações composto de caixa de medição, sistema de aterramento, condutores e outros acessórios. Somente após a conclusão do padrão de entrada, o cliente deve solicitar a vistoria, de forma que seja verificado o atendimento (ou não) às normas técnicas.

Devem ser observados, também, os itens abaixo quando da solicitação de ligação nova:

- o consumidor não deve possuir débitos pendentes junto à empresa Eletrobras Distribuição Amazonas;
- informar o endereço completo da unidade consumidora para onde se deseja o serviço, com referência de localização;
- informar o tipo de ligação (monofásica, bifásica ou trifásica);
- a relação dos equipamentos que serão ligados e suas respectivas potências (preencher levantamento de carga no ato da solicitação).

As solicitações de ligação nova devem ser efetuadas exclusivamente nas unidades de atendimento presencial.

2) Como devo proceder para solicitar a execução de um serviço que não foi concluído?

O retorno do serviço que não foi concluído pode ser solicitado acessando o menu SERVIÇOS, pela Central de Teleatendimento: 0800 701 3001 ou em um dos Postos de Atendimento Presencial. O cliente deve ter em mãos o número da Ordem de Serviço, fornecido no momento do atendimento, ou o número da Unidade Consumidora.

3) Como devo proceder para mudança de titularidade?

A transferência de titularidade só pode ser efetuada via atendimento presencial, com a apresentação dos documentos originais e cópias do atual titular e do que será o novo titular. Para mais informações, acesse o menu SERVIÇOS. Para solicitar este serviço, não poderá haver débitos perante junto à Eletrobras Distribuição Amazonas no nome do titular da fatura no ato da solicitação.

4) Como devo proceder para solicitar uma mudança do tipo de ligação de monofásica para bifásica ou trifásica, ou de bifásica para trifásica?

O serviço de mudança do tipo de ligação pode ser solicitado acessando o menu SERVIÇOS, pela Central de Teleatendimento: 0800 701 3001 ou em um dos Postos de Atendimento Presencial. Para solicitar este serviço, não poderá haver débitos perante junto à Eletrobras Distribuição Amazonas no nome do titular da fatura no ato da solicitação.

Pela Central de Atendimento Telefônico: Somente o titular da fatura de energia pode solicitar o serviço, informando o número do RG, CPF e demais informações que se fizerem necessárias.

Pelos Postos de Atendimento Presencial: O titular da fatura de energia deve apresentar RG e CPF.

5) Como posso saber se uma unidade consumidora possui débitos?

Os débitos podem ser informados acessando o menu SERVIÇOS, pela Central de Teleatendimento: 0800 701 3001 ou em um dos Postos de Atendimento Presencial. Os débitos só poderão ser informados para o titular da fatura de energia.

6) Onde posso reclamar sobre os serviços de leitura e entrega de contas?

A reclamação só poderá ser feita pelo titular da conta de energia elétrica, acesse o menu SERVIÇOS, pela Central de Teleatendimento: 0800 701 3001 ou em um dos Postos de Atendimento Presencial, preferencialmente de posse do número da Unidade Consumidora a que a reclamação se refere.

7) Como posso obter a segunda via de uma conta de energia elétrica?

A segunda via pode ser solicitada acessando o menu SERVIÇOS, pela Central de Teleatendimento: 0800 701 3001 ou em um dos Postos de Atendimento Presencial. A solicitação só pode ser feita pelo titular da fatura de energia ou por terceiros com a devida procuração. Este serviço é taxado.

Já a via para pagamento pode ser impressa por [aqui](#) (link para o sistema de emissão de via para pagamento).

8) Após o vencimento, posso utilizar a fatura de energia elétrica em meu poder para efetuar o pagamento? Em que local?

A fatura de energia elétrica original, mesmo após o vencimento, poderá ser paga em qualquer agência bancária (inclusive em caixas eletrônicos e *internet banking*) ou em Casas Lotéricas.

9) Qual o valor da multa para pagamento após o vencimento e quando ela é cobrada?

Conforme disposto pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), na Resolução 414/2010, a multa cobrada pela Eletrobras Distribuição Amazonas é de, no máximo, 2% (dois por cento) sobre o valor total do consumo a que a fatura se refere e será lançada na próxima fatura.

10) Por que o consumo de energia elétrica pode sofrer variações de um mês para outro?

Apresentamos abaixo algumas variáveis que provocam oscilações no consumo mensal, tanto a maior quanto a menor e poderão atuar isoladamente (sem separação) ou em conjunto:

- Maior ou menor intensidade no uso da energia elétrica;
- Compra ou venda de eletrodomésticos;
- Variação no número de pessoas que habitam o imóvel;
- Condições climáticas (o consumo geralmente aumenta no verão);
- Consumos atípicos provocados por reformas, festividades e etc;
- Hábitos e costumes dos clientes;
- Adoção de medidas de uso consciente de energia elétrica;
- Período de leituras e número de dias do mês;



Eletrobras

Distribuição Amazonas

- Faturamentos por médias nos meses anteriores provocados por impedimentos ocasionais para leitura dos medidores;
- Defeito ou avaria do medidor;
- Condições técnicas das instalações elétricas.

12) Com quantos dias de atraso o fornecimento de energia é interrompido?

Cumprindo as normas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), conforme Resolução 414/2010, após o vencimento, a qualquer momento a concessionária de energia elétrica pode enviar para o cliente um aviso de corte (notificação) que caso não seja atendido no prazo máximo de 15 dias, motivará a suspensão do fornecimento.